

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Profesi

Saat kita memasuki abad ke-21, kemajuan teknologi berjalan dengan sangat cepat. Setiap aspek kehidupan manusia mengalami kemajuan, baik pada bidang profesional maupun pendidikan. Dunia kerja modern menuntut karyawan untuk memiliki pengetahuan dan keahlian yang lebih luas dan mendalam agar bisnis tetap kompetitif di pasar global. Penting bagi siapa pun yang memasuki dunia kerja untuk dibekali dengan Hard Skills dan Soft Skills. Lembaga pendidikan memiliki peran untuk membantu generasi muda dalam mengembangkan potensi kreatif dan soft skill umum mereka semaksimal mungkin agar bisa sukses di dunia kerja. Berdasarkan temuan penelitian, sejumlah besar perguruan tinggi di Indonesia sangat menyadari tentang hal ini. Hal ini terbukti dengan adanya sejumlah perguruan tinggi negeri dan swasta, termasuk Universitas Pembangunan Jaya, yang sangat tertarik untuk memperkuat keterampilan non-akademik mahasiswa, yang dikenal sebagai "soft skill". Untuk tujuan meningkatkan kemampuan non-akademik mahasiswa, Universitas Pembangunan Jaya mendirikan jurusan khusus yang dikenal dengan program Jaya Soft skills Development Program (JSDP).

Kerja profesi adalah salah satu bentuk pengajaran yang memberikan mahasiswanya suatu pengalaman kerja secara jelas dibawah sebuah perusahaan tertentu serta diawasi langsung oleh pembimbing pekerja. Mahasiswa merupakan sekelompok masyarakat yang memperoleh status yang berhubungan dengan pendidikan tinggi. ketika mahasiswa memasuki semester 6 di bangku perguruan tinggi, seluruh mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya harus untuk mengambil mata kuliah Kerja Profesi (KP) yang dijadikan sebagai salah satu syarat kelulusan. Magang pada lembaga publik atau perusahaan swasta diklaim menjadi proses pembelajaran serta pembinaan bagi peserta didik untuk belajar pada dunia kerja dan budaya kerja setelah lulus. oleh karena itu, magang digunakan sebagai pembelajaran untuk mengembangkan kualitas pekerjaan dunia nyata dalam kompetisi masa depan di dunia kerja. Dunia kerja, persaingan pekerjaan. Jika dunia usaha sangat

kompetitif, membentuk kandidat yg berkualitas akan mengatasi imbas negatif dari dunia usaha. Pekerja mungkin mempunyai planning karir yg memungkinkan mereka untuk mengeksplorasi potensi, minat, atau talenta mereka, serta orang lain yg terlibat pada pekerjaan mereka mungkin mempunyai motivasi diri untuk menjadi lebih kompeten pada bidangnya. seperti yg dikemukakan (Aprilia & Khairiyah, 2018) bahwa pada dunia kerja yaitu persaingan untuk individu mendapatkan pekerjaan. Jika persaingan pada dunia kerja ini terjadi begitu ketat, maka untuk mengatasi akibat buruk pada dunia kerja ini dengan melahirkan calon pekerja yang berkompeten sehingga sulit disaingi pada dunia kerja nanti, umumnya untuk melahirkan calon pekerja yang berkompeten di bidangnya, pekerja mampu mempunyai perencanaan karir supaya dapat mengetahui potensi, minat atau talenta dan lainnya yg berkaitan dengan pekerjaan perlu ditingkatkan pada dirinya supaya menjadikan diri sendiri lebih kompeten pada bidangnya. Berawal dari praktikan melakukan magang kerja profesi ini praktikan mampu mendapat gambaran ketika berada pada dunia kerja yang sebenarnya dan meningkatkan kemampuan praktikan pada bekerja nanti sehingga lebih kompeten dalam bidang yang dijalani praktikan.

Program Pengembangan Soft skills Jaya Universitas Pembangunan Jaya (JSDP) adalah sebuah inisiatif yang diarahkan untuk mempersiapkan siswa untuk memasuki dunia kerja sebagai pemilik bisnis yang sukses (Program Pengembangan Soft skills Jaya, 2016). Soft Skill seperti Integritas, Keadilan, Komitmen, Intrapreneurship serta dorongan berprestasi, diperoleh dari Nilai-nilai Jaya. Unit JSDP secara aktif merencanakan kursus pelatihan yang mencakup topik-topik seperti motivasi dan kepemimpinan yang sangat penting bagi setiap calon pemilik bisnis (Entrepreneur) atau pemilik bisnis yang sudah mapan. Lebih jauh lagi, Unit JSDP mendorong para siswa untuk mengembangkan sifat-sifat seperti kesadaran diri, nilai moral yang dapat diepegang teguh dan dipertahankan, fleksibilitas ataupun adaptasi dalam menghadapi perubahan, dan kemampuan nalar yang logis dan strategis. Pada akhirnya, siswa bertanggung jawab penuh atas pendidikannya, karena informasi dan kemampuan yang diperoleh menjadi bagian integral dari identitasnya dan disempurnakan serta diperbarui seiring dengan pertumbuhan pribadi dan profesional siswa. Dimulai dengan Kerja Profesi ini, praktikan bisa

mendapatkan pemahaman yang realistis tentang kerja lapangan, mampu untuk mengasah kemampuan yang dimiliki, dan mendapatkan kepercayaan diri dalam lingkungan profesional sebagai persiapan untuk pekerjaan di masa depan.

Customer Service / call center adalah layanan yang didedikasikan untuk membantu pelanggan yang memiliki pertanyaan atau masalah, serta memberikan informasi tentang penawaran produk dan jasa yang dimiliki perusahaan. Saat ini, ada berbagai jenis layanan customer service, masing-masing dengan serangkaian tujuan dan metodenya sendiri. Pada dasarnya, layanan ini membantu pengguna menemukan produk dan jasa yang dibutuhkan. Perusahaan yang baik harus memiliki customer service yang ahli dan juga dapat memperoleh loyalitas dan kesetiaan dari pelanggan mereka. Perusahaan atau organisasi di bidang apa pun untuk bisa sukses harus bisa memberikan layanan customer service yang baik. Terutama, dalam hal menyampaikan pesan perusahaan kepada calon pelanggan, upaya seperti meningkatkan reputasi merek dan mempromosikan produk mungkin cukup membantu. Namun Net Promoter Score (NPS) yang lebih tinggi dapat dicapai dengan layanan customer service yang sangat baik. Kapasitas atau indikator untuk menyebarkan dan mempromosikan perusahaan diukur dengan Net Promoter Score.

Dalam konteks bisnis, ada dua bentuk Customer Service yang berbeda, masing-masing jenis bertanggung jawab atas serangkaian tanggung jawab yang unik.

Salah satu metode yang paling konvensional untuk menjangkau pelanggan dan memberikan dukungan kepada mereka melalui telepon dikenal sebagai Customer Service Inbound.

Dalam kebanyakan kasus, layanan pelanggan semacam ini disediakan sebagai tanggapan terhadap konsumen yang menghubungi organisasi dengan berbagai pertanyaan atau permintaan untuk berbagai jenis layanan. Pelanggan akan menggunakan aspek bisnis customer service untuk menyuarakan keluhan atau pertanyaan yang mungkin mereka miliki tentang produk atau layanan yang kita berikan. Pentingnya memberikan layanan terbaik harus diberikan kepada pelanggan. Pelanggan mungkin akan senang

dan akan mempromosikan produk ataupun jasa yang kita miliki. Hal ini akan berdampak pada pertumbuhan yang baik untuk bisnis perusahaan.

Customer Service Inbound, di sisi lain, adalah bentuk strategi yang lebih proaktif daripada panggilan layanan pelanggan yang masuk. Karena aspek layanan pelanggan ini ditangani oleh departemen yang berspesialisasi dalam menyediakan layanan pelanggan atau oleh tim pemasaran itu sendiri. Dalam kebanyakan kasus, tujuan dari panggilan ini adalah untuk menindaklanjuti konsumen tentang keluhan layanan atau untuk memberi tahu mereka tentang produk baru ataupun perubahan kebijakan yang dimiliki oleh perusahaan. Sebuah perusahaan akan mendapatkan reputasi positif sebagai perusahaan yang peduli dengan produk atau jasa yang digunakan pelanggannya jika secara aktif mencari masukan (feedback) dari pelanggannya dan bertindak berdasarkan feedback tersebut. Hal ini juga berlaku untuk setiap penawaran yang dibuat oleh departemen pemasaran atau customer service kita. Karena membuat penawaran yang dipersonalisasi (one-on-one) meningkatkan kemungkinan produk atau layanan akan diterima, maka penting untuk melakukannya. Singkatan "fintech" adalah singkatan dari "financial technology," yang juga dapat diterjemahkan secara harfiah ke dalam bahasa Indonesia sebagai "teknologi keuangan." Fintech adalah singkatan dari kata "financial technology," yang mengacu pada penggunaan terobosan baru dalam teknologi informasi untuk meningkatkan penyediaan layanan keuangan. Interpretasi lain dari istilah ini adalah bahwa ada sejumlah besar model operasional dan kemajuan teknis yang berpotensi membuat sektor jasa keuangan menjadi lebih efisien. Fintech adalah fenomena, menurut definisi Bank Indonesia, yang menggabungkan karakteristik teknologi dan keuangan untuk menggantikan model dan menciptakan rintangan bagi model keuangan yang tidak memadai. Tujuannya adalah untuk mendorong partisipasi, dengan hasil akhirnya adalah peningkatan jumlah pelaku layanan yang mungkin tetap dalam bisnis, selain mendorong inklusi keuangan. Fintech adalah bisnis yang relatif muda yang diciptakan untuk mengakomodasi semua kemajuan teknis yang diperlukan untuk memfasilitasi kemajuan baru di sektor jasa keuangan. Fintech adalah subbidang dari teknologi informasi yang berfokus pada industri jasa keuangan dan berusaha untuk memanfaatkan tidak hanya teknologi yang baru dikembangkan tetapi juga teknologi yang sudah lazim di bidang itu.

Menurut definisi Bank Indonesia, fintech adalah fenomena yang dihasilkan dari penggabungan aspek teknologi serta keuangan yang menghasilkan model yang berubah dan batas model keuangan yang lemah. Istilah "fintech" mengacu pada sektor ekonomi yang sedang berkembang, yang menyatukan semua peningkatan dalam penyediaan layanan keuangan yang telah dibawa oleh kemajuan teknologi belakangan ini. Fintech difokuskan pada bisnis layanan keuangan dan juga berkembang untuk memanfaatkan semua teknologi yang sekarang digunakan dalam industri layanan keuangan, daripada hanya berfokus pada pengembangan teknologi baru.

Di Indonesia, fintech mengacu pada layanan keuangan online seperti perbankan. Layanan ini berbentuk layanan pinjaman uang berbasis teknologi informasi. OJK mengeluarkan Peraturan No. 77/POJK.01/2016 yang mengatur tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyediaan jasa keuangan. Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (fintech) didefinisikan dalam Pasal 1 angka 3 POJK 77/POJK.01/2016 sebagai penyelenggaraan layanan jasa keuangan untuk mempertemukan pemberi pinjaman serta penerima pinjaman untuk melakukan perjanjian dalam hal pinjam meminjam dalam mata uang rupiah secara langsung melalui sistem elektronik dengan menggunakan jaringan internet.

Perkembangan zaman yang semakin maju dan semakin canggihnya serta majunya teknologi yang segala sesuatunya memakai teknologi, membuat profesi *customer service / Call Center* pada suatu perusahaan sangatlah krusial buat menjaga brand image atau pandangan pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada perusahaan agar tetap baik, dengan menerima keluhan dari pelanggan, menampung saran dan kritikan, menyampaikan solusi dari hambatan yang dimiliki oleh pelanggan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seorang *customer service*.

Melihat asal perkembangan teknologi saat ini, praktikan ingin mengkaji bagaimana peran dari pelayanan pelanggan (*Customer Service*) untuk menaikkan *service* kepada pelanggan.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Profesi

1.2.1. Maksud Kerja Profesi sebagai Team Leader Customer Service di PT XingHao Technology

Maksud dari diadakannya program kerja profesi yang diprogramkan oleh Universitas Pembangunan Jaya ini sebagai salah satu syarat dari kelulusan mahasiswa antara lain:

1. Mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang sudah didapat selama diperkuliahkan dan juga mendapatkan pengalaman kerja baru yang relevan dengan bidang studi yang dijalani oleh mahasiswa.
2. Mahasiswa juga dapat merasakan langsung kondisi nyata dunia kerja, serta dapat juga mempelajari bagaimana cara berkomunikasi dan berperilaku yang baik sesuai dengan tuntutan pada bidang pekerjaannya.
3. Mencari pengalaman secara langsung pada bidang pemasaran. Dengan melakukan kerja profesi di PT Xinghao Technology, praktikan menjadi tahu secara langsung bagaimana keadaan dalam dunia kerja

1.2.2 Tujuan Kerja Profesi sebagai Team Leader Customer Service di PT XingHao Technology

Tujuan dari diselenggarakannya praktik kerja profesi ini di Universitas Pembangunan Jaya ialah sebagai upaya dalam mengenal dunia kerja bagi Praktikan sebagai tambahan pengalaman serta wawasan yang berkaitan dengan pembelajaran dan sebagai kompetensi-kompetensi lainnya yang digunakan pada program studi Manajemen sebagai Team Leader Call Center. Hal ini juga didukung oleh penjelasan dari tujuan praktik kerja profesi yang berdasarkan pada Buku Pedoman Kerja Profesi Universitas Pembangunan Jaya (Setiawan & Soejoatmodjo, 2021) sebagai berikut:

1. Memberikan mahasiswa sebuah gambaran mengenai dunia kerja, terkhusus yang berkaitan mengenai bidang studi yang sedang mahasiswa tempuh. Dengan praktik Kerja Profesi ini, Praktikan

mendapatkan banyak pelajaran mengenai aktivitas pekerjaan yang berkaitan dengan bidang Manajemen Pemasaran.

2. Selain itu, dengan praktik kerja profesi ini juga, mahasiswa dapat meningkatkan wawasan mengenai pengetahuan, kemampuan, pengalaman, serta keterampilan bagi mahasiswa sehingga mahasiswa memiliki bekal untuk memasuki dunia kerja nantinya.
3. Memahami bagaimana cara menyelesaikan masalah atau kendala yang dialami oleh pelanggan
4. Mendapatkan pengetahuan apa yang menjadi kendala para pegawai dalam bekerja. Setelah mendapat gambaran bagaimana cara mensejahterakan pegawai dalam dunia kerja, praktikan jadi dapat menilai apa saja hambatan sebelumnya yang telah dilalui para pegawai

1.3 Tempat Kerja Profesi

Kerja profesi pada PT XingHao Technology dilakukan dengan WFO atau (*Work From Office*). Hal tersebut dilakukan karena untuk *customer service* diharuskan bekerja *fulltime* dikantor untuk selalu diawasi dan diberikan pengarahan langsung oleh pembimbing dan juga sistem untuk kerjanya *online* yang harus selalu terhubung dengan internet yang stabil. PT XingHao Technology berlokasi di Jl Bintaro Utama 9, Blok G No 14, Pondok Jaya, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15220. PT XingHao Technology merupakan perusahaan yang bergerak di industri *Call Center* yang melayani bidang perbankan dan perusahaan pendanaan atau *Fintech* yang memiliki lebih dari 30 perusahaan perbankan dan perusahaan pembiayaan didalamnya. Alasan praktikan memilih PT XingHao Technology sebagai tempat untuk melaksanakan kerja profesi karena pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar Pendidikan yang praktikan tempuh yaitu Manajemen Pemasaran.

1.4 Jadwal Pelaksanaan Kerja Profesi

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Profesi ini terhitung mulai dari tanggal 24 Juli 2022 sampai dengan 25 Oktober 2022. Kegiatan praktik kerja profesi yang praktikan lakukan adalah secara WFO (*work from office*)

dilakukan di kantor PT Xinghao Technology yang berlokasi di Gedung Marcella Square, Jalan Bintaro Utama 9, Blok G No 14, Pondok Aren, Kota Tangerang Selatan, Banten 15220. Untuk waktu kerja setiap Senin sampai dengan Jumat pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB.

Hari	Waktu Kerja Profesi
Senin	08:00 – 17:00
Selasa	08:00 – 17:00
Rabu	08:00 – 17:00
Kamis	08:00 – 17:00
Jumat	08:00 – 17:00

